

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2021

OPERACIÓN/ PRODUCTO/ SERVICIO	CÓDIGO	MOTIVO DEL RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE ABSOLUCIÓN DE RESPUESTA
CRÉDITO DE CONSUMO	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	29	2	5
	1	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones y acuerdos	15	2	6
	22	Reporte indebido en la Central de riesgos	16	0	14
	39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	6	10	5
	13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)	8	5	12
	8	Resolución de contrato	10	0	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			124		
TOTAL DE OPERACIONES REALIZADAS EN EL TRIMESTRE			179,947		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS			8		